

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202612520000103151

Bogotá, 31 de marzo de 2026

Señor(a):

**CIUDADANO(A)**

Peticionario (a) no suministra los datos de ubicación  
Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

**ASUNTO: Respuesta - Derecho de Petición - Reclamos SIM No. 1764989150**

Respetuoso saludo,

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto. Al respecto de su solicitud nos permitimos informarle que, por tratarse de temas laborales relacionados con el operador, **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar el centro de contacto del ICBF, y como tal empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF, desde el 26 de diciembre de 2025 y hasta el 30 de junio de 2026; se solicitó a dicho operador dar respuesta de fondo a sus pretensiones. Lo anterior conforme al seguimiento que desde el ICBF debe realizarse para que el operador cumpla a cabalidad con todas las obligaciones contractuales y de ley que le atañen con los empleados a su cargo.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

Agradecemos su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestro servicio.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional:

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co).

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual pueden consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

**MARIA MERCEDES LOPEZ MORA**  
**Asesora de la Dirección General**  
**Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía**

Proyectó: Lina Margarita Perez - Profesional de la DRC  
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 01 de abril de 2026, a las 10:00 A. M., según lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**Maria Mercedes López Mora**  
**Asesora de la Dirección General**  
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

**Constancia de Desfijación:** El presente AVISO se desfija hoy \_\_\_\_\_ siendo las 5:00 PM.

**Maria Mercedes López Mora**  
**Asesora de la Dirección General**  
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



Bogotá, marzo 31 de 2026

Señores:  
**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**  
**Dra. María Mercedes López**  
Supervisora Orden de Compra  
Ciudad

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764989150**

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 11 de marzo de 2026, por medio de Portal Web en el cual peticionario anónimo:

(03/11/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parto del ciudadano Derecho De Petición - Reclamos, en la cual expone lo siguiente: "Hola, de nada sirve un salto de nivel si no van a hacer nada el segmento de correo del centro de contacto es un abandono total solo exigen, pero no les preocupa que sus agentes hagan pausas o que almuercen es el colmo que exijan y hagan llamados de atención por una productividad tan alta pese a las fallas de los equipos falta de puestos y cambie todos los días de PC y vuelva a realizar apertura de aplicativos. Adicional las comparaciones que si unos hacen porque los demás no si fuera más de la mitad hasta si. Deberían hacer un revolcón de grupos, las coordinadoras tienes sus agentes preferidos a los que si los dan piso, a los que los escuchan solo porque les llevan detalles, entonces son sus agentes preferidos y comparen que unos son los mejores y otros no, ojo las retroalimentaciones son en privado y las comparaciones no deberían darse a excepción que sean muchos. Por lo que sería bueno que se realice cambio de equipos de vez en cuando para evitar preferencias. Otra cosa hay muchas personas que se creen los dueños de los equipos uno llega temprano para nada porque hay grupos de los más antiguos que lo guardan el PC a los compinches y hasta los loguean y como somos nuevos muchos antiguos cogían casos fáciles para sustentar la productividad y por ser nuevos nos dejaban los más complejos. También estamos cansados de que hay muchos con gripa y no se ponen tapabocas eso nos ha enfermado a muchos. Que pasa que no hay calidad humana somos seres humanos que nos cansamos ni unas pausas nos permiten hacer ni motivación ni reconocimiento las formadoras se la pasan sentadas mirando el celular las formadoras a unos les contestan lindo a otros de mala gana. Las supervisoras solo tienen preferencias con los que los llevan dulces regalos y hasta permisos los dan, pero vaya uno les pida que por favor una cita médica no deja recuerden que eso es ley citas con especialistas nos dan horas a favor para desplazamiento. Ahora el tema del horario de los sábados todo el día ese turno muy largo deberían reconsiderarlo por favor son dos sábados seguidos con un turno muy extenso. Estamos cansados muchos enfermos de estrés el segmento no es motivante como lo es en aseguramiento que si los felicitan y motivan sobre todo los escuchan separen grupos somos muchos que estamos aprendiendo del segmento y nos podemos equivocar paciencia y apoyo en piso tanto formadoras y supervisoras tiene preferencias cambien de grupos de vez en cuando. Sean más tolerantes, empáticos no somos máquinas el tema de falta de equipos hace que todo sea rivalidad hasta las supervisoras le guardan puestos a sus agentes de grupo y nos quitan por dárselos a ellos".

UT- ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 (en adelante Unión temporal) en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al derecho

de petición de la referencia, se permite informarle que, como operador hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

En atención a las observaciones presentadas, es importante precisar que las supervisoras del área de Correos han desarrollado sus funciones conforme a los principios de respeto, equidad y profesionalismo que rigen el actuar dentro de esta Unión Temporal. Así mismo es de aclarar que no existen evidencias objetivas que respalden la afirmación de que se generen malos tratos hacia los subordinados. Por el contrario, las supervisoras han mantenido una comunicación clara y asertiva, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del clima laboral, procurando siempre el trato digno y la observancia de los derechos laborales de cada agente a su cargo.

Así mismo, es necesario destacar que el rol del supervisor implica la orientación, evaluación y seguimiento de las tareas asignadas, lo cual puede conllevar a la autoformación, socialización de información y el acompañamiento a los agentes. Estas acciones no deben ser interpretadas como manifestaciones de maltrato, sino como parte del ejercicio legítimo de la autoridad funcional, en procura del buen funcionamiento del equipo y el cumplimiento de las metas del Centro de Contacto. En este sentido, se reitera que no se ha vulnerado la dignidad ni los derechos de los colaboradores del área de Correos actuando siempre con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hará seguimiento por parte del Coordinador Nacional Carlos González con el fin de tener mayor precisión que las supervisoras tengan los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol.

Es de precisar que, todos los colaboradores del Centro de Contacto cuentan con mediciones de desempeño que permiten evaluar su rendimiento y así contribuir al desarrollo continuo dentro de la organización, lo anterior, basado en herramientas cuantitativas y cualitativas de pleno conocimiento de cada colaborador, ante algún incumplimiento, la Unión Temporal y a la luz del Reglamento de Trabajo Interno podrá adelantar las respectivas medidas administrativas, operativas y disciplinarias a lugar. Ahora bien, en aras de intervenir situaciones puntuales, la Unión Temporal convoca al peticionario a escalar este tipo de solicitudes a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación y a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas y la aplicación del principio constitucional al debido proceso

Con relación a la programación de los agentes, el mismo se encuentra organizado mediante horarios escalonados y turnos rotativos, programación que hace el operador, lo cual permite que no exista congestión ni sobreocupación en los mismos. Esta organización asegura que, en ningún momento, la capacidad del área sea superada por la cantidad de correos que se deben gestionar y que todos los trabajadores cuenten efectivamente con un lugar disponible para realizar sus actividades dentro del tiempo asignado para tal fin. Así mismo, con relación a la programación del personal, la misma obedece a las necesidades operativas, con el fin de generar el cumplimiento del indicador contractual que se tiene establecido con la Entidad, es por ello por lo que se programan a los agentes en turnos rotativos, incluyendo el fin de semana.

En consecuencia, de acuerdo con la cantidad de horas programadas en el día, se brindan el tiempo de descanso acorde y las pausas activas de acuerdo con la normatividad laboral vigente, el cual todos los colaboradores tienen derecho.

# UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Para finalizar, reiteramos la disposición de la empresa para revisar y fortalecer continuamente las condiciones de trabajo, en concordancia con el principio de mejora continua del SG-SST. Es por ello por lo que, desde la operación, invitamos a los agentes al dialogo y a la construcción conjunta de un mejor ambiente laboral y condiciones de trabajo dignas.

Cordialmente,



**Jose Anyelo Saenz Villamil**  
C.C. 80.758.739 de Bogotá  
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF  
UT- BPO IQ-ASD

